



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL**



#### **COMUNICACIÓN INTERNA Y USO DE TECNOLOGÍAS EN LOS TRABAJADORES DEL DISTRITO JUDICIAL DE PUNO, 2022.**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. YESSICA YOHANA RODRÍGUEZ VELA**

**Bach. MILUSKA AGLAY CARPIO TOLEDO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN  
SOCIAL**

**PUNO – PERÚ**

**2024**



NOMBRE DEL TRABAJO

**COMUNICACIÓN INTERNA Y USO DE TECNOLOGÍAS EN LOS TRABAJADORES DEL DISTRITO JUDICIAL DE PUNO, 2022**

AUTOR

**YESSICA YOHANA RODRÍGUEZ VELA MI  
LUSKA AGLAY CARPIO TOLEDO**

RECuento DE PALABRAS

**15365 Words**

RECuento DE CARACTERES

**86412 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**78 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**4.6MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jan 29, 2024 10:50 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jan 29, 2024 10:54 AM GMT-5**

● **19% de similitud general**

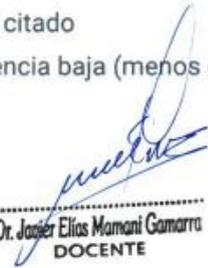
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

  
Dra. Yvdi J. Yucra Mamani  
COORDINADORA INVESTIGACION EPCCS-UNAP

  
Dr. Javier Elias Mamani Gamarra  
DOCENTE



## DEDICATORIA

*A Dios por cada día más de vida, por permitirme disfrutar de mi familia y darme la fortaleza para seguir adelante. A mi madre Rosa, mujer admirable; por su apoyo incondicional, quien es mi inspiración y motor para seguir esforzándome y tener mis objetivos claros.*

***Yessica Yohana Rodríguez Vela***



*A mis padres, Víctor y Amparo, ejemplo de perseverancia y fortaleza, a quienes tengo gratitud infinita y cariño inquebrantable; y a mi hija Ariana Anyelí, motivo de mi vida y razón de seguir adelante y concretar cada meta propuesta.*

***Miluska Aglay Carpio Toledo***



## AGRADECIMIENTOS

*A Dios por darnos la fortaleza de seguir y vencer todos los obstáculos y pruebas que se presentan a lo largo de la vida profesional.*

*A nuestros docentes de la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación Social, por brindarnos la oportunidad de formarnos profesionalmente el cual será el pilar para desenvolverme en el ámbito laboral competitivo; a nuestro asesor de la tesis por su guía y conocimiento.*

***Yessica Yohana Rodríguez Vela***

***Miluska Aglay Carpio Toledo***



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**RESUMEN ..... 11**

**ABSTRACT..... 12**

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA ..... 13**

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ..... 16**

**1.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN ..... 16**

1.3.1.Hipótesis general ..... 16

1.3.2.Hipótesis específicas ..... 16

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 16**

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION ..... 18**

1.5.1.Objetivo general ..... 18

1.5.2.Objetivos específicos..... 18

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LITERATURA**

**2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN..... 19**



2.1.1.A nivel Internacional.....	19
2.1.2.A nivel Nacional.....	21
2.1.3.A nivel Local.....	23
<b>2.2. BASES TEÓRICAS.....</b>	<b>25</b>
2.2.1.Comunicación interna .....	25
2.2.2.Uso de tecnologías .....	32
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>	
<b>3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>36</b>
<b>3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>36</b>
<b>3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....</b>	<b>36</b>
3.3.1.Población.....	36
3.3.2.Muestra.....	37
<b>3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....</b>	<b>38</b>
3.4.1.Técnicas.....	38
3.4.2.Instrumentos .....	39
<b>3.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS .....</b>	<b>40</b>
<b>3.6. ASPECTOS ÉTICOS .....</b>	<b>41</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	
<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>42</b>
4.1.1.Análisis estadístico descriptivo .....	42



4.1.2. Análisis estadístico inferencial.....	46
4.1.3. Prueba de hipótesis.....	49
<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>52</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>58</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>59</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>68</b>

**Área:** Relaciones públicas

**Tema:** Comunicación interna y uso de tecnologías

**Fecha de sustentación:** 30 de enero del 2024



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Relación entre comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.....	42
<b>Tabla 2.</b> Relación entre dimensión operativa y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.....	43
<b>Tabla 3.</b> Relación entre dimensión estratégica y uso de tecnología en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.....	44
<b>Tabla 4.</b> Relación entre dimensión cultural y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.....	45
<b>Tabla 5.</b> Relación entre comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.....	46
<b>Tabla 6.</b> Relación entre dimensión operativa y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.....	47
<b>Tabla 7.</b> Relación entre dimensión estratégica y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.....	48
<b>Tabla 8.</b> Relación entre dimensión cultural y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.....	48
<b>Tabla 9.</b> Prueba de hipótesis entre comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno. ....	49
<b>Tabla 10.</b> Prueba Chi cuadrado entre dimensión operativa y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno. ....	50



<b>Tabla 11.</b> Prueba Chi cuadrado entre dimensión estratégica y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno. ....	51
<b>Tabla 12.</b> Prueba Chi cuadrado entre dimensión cultural y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno. ....	51



## RESUMEN

La presente investigación titulada “Comunicación Interna y uso de tecnologías en el Poder Judicial - Puno, 2022”, planteó como finalidad determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno, 2022; para lo cual se diseñó un estudio no experimental, aplicado, cuantitativo, descriptivo correlacional y transversal; cuya población de estudio lo conformaron los trabajadores del Poder Judicial de Puno, específicamente de la provincia de Puno, cuya muestra se redujo a 148 elementos. Se utilizó la encuesta como técnica de recojo de datos y 2 cuestionarios cerrados; obteniendo como resultados principales que el 54,1% considera que la comunicación interna es buena y a la vez el uso de tecnologías es regular; mientras que un 31,8% percibe la comunicación interna como regular y a la vez considera regular el uso de tecnologías. Concluyendo que existe relación inversa y no significativa entre comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno; es decir, que a mayores esfuerzos de la comunicación interna menores resultados en el uso de tecnologías por parte de los trabajadores.

**Palabras Clave:** Comunicación interna, Uso de tecnologías.



## ABSTRACT

The purpose of this research called “Internal Communication and use of technologies in the Judicial Branch - Puno, 2022” was to determine the relationship that exists between internal communication and the use of technologies in the administrative workers of the Judicial District of Puno, 2022; for which a non-experimental, applied, quantitative, descriptive, correlational and cross-sectional study was designed; whose study population was made up of the administrative workers of the Judicial Branch of Puno, specifically from the province of Puno, whose sample was reduced to 148 elements. The survey was used as a data collection technique and 2 closed questionnaires; obtaining as main results that 54.1% consider that internal communication is good and at the same time the use of technologies is regular; while 31.8% perceive internal communication as regular and at the same time consider regulating the use of technologies. Concluding that there is an inverse and non-significant relationship between internal communication and use of technologies in administrative workers of the Judicial District of Puno; That is to say, the greater the efforts of internal communication, the lower the results in the use of technologies by administrative workers.

**Keywords:** Internal communication, Use of technologies.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Existe diversos niveles de la normativa y legislación en todo el mundo respecto del uso de las tecnologías, de tal forma que en muchas organizaciones privadas y públicas se ha estandarizado estos procedimientos normados y regulados cuando se incorporan, implementan y aplican las tecnologías dentro de estas organizaciones. Más aún cuando existe un avance acelerado en el desarrollo científico y tecnológico, por ejemplo, en el gobierno de Navarra en España se viene trabajando un proyecto para implementar la inteligencia artificial en el sistema judicial (20 minutos, 2020).

Esta misma realidad se vislumbra en todo el mundo, por ejemplo, en República Dominicana recientemente ha firmado un acuerdo con una empresa privada para la digitalización con nuevas tecnologías de los procesos en las zonas francas de ese país (Portal Portuario, 2020). Por cierto, se trata, no solo de una moda global, sino de una necesidad de actualizar el uso de la tecnología a fin de hacer más ágiles los procesos en la totalidad de las organizaciones estatales y de gestión privada en todo el mundo.

Asimismo, el uso de la firma electrónica se ha intensificado en el mundo entero, más aún con el impulso de la pandemia del Covid 19, que obligó a las personas, empresas y entidades estatales a innovar y utilizar los medios tecnológicos para lograr mayor eficiencias en sus funciones, es así que, juntamente con el teletrabajo o trabajo remoto, se viene usando la firma electrónica o firma digital, esta realidad se manifiesta en Chile, que ha experimentado un crecimiento del 600% en el uso de la firma electrónica; la misma realidad se experimenta en todos los países de la región (Placencia, 2020).



Por eso, en el Perú también se pueden ver organizaciones públicas y privadas que utilizan la tecnología para ofrecer sus posibilidades a los ciudadanos y usuarios comunes. Por ejemplo, la quincena de octubre el gobierno peruano publicó una Resolución Ministerial que busca el uso de la tecnología 5G mediante la ampliación de la banda 3.5 GHz en un esfuerzo por ofrecer mejores accesos de la internet a las zonas donde aún no cuentan con esta tecnología (Lengua, 2020).

En este sentido, resulta evidente la gestión comunicacional interna de la implementación y uso de tecnologías a nivel nacional en todos los niveles de administración. Por ejemplo, en el Poder Judicial se ha implementado la vigilancia electrónica personal que consiste en que la persona condenada continúe en libertad, pero portando un grillete electrónico en el pie izquierdo, esta medida alternativa se ha implementado a fin de no continuar con el hacinamiento en los penales del país y consecuentemente un incremento presupuestal, pero sobre todo para reducir los riesgos del contagio por COVID19 (Campos, 2020).

Asimismo, se ha intensificado el uso de las plataformas digitales de las videoconferencias y salas virtuales de reuniones mediante las cuales los funcionarios y servidores públicos desarrollan sus actividades conforme a las funciones que les corresponden, esto en observancia a las disposiciones del gobierno debido a la emergencia sanitaria por el COVID19; es por ello que se ha implementado el trabajo remoto, que en opinión de muchos expertos en materia laboral, se trata de un género ya conocido que es el trabajo a distancia pero con una nueva especie que es el trabajo remoto con el uso de las nuevas tecnologías (La Ley, 2020).

De otra parte, la gestión de la comunicación interna en las entidades del gobierno en el Perú, tal como lo han hecho todos los gobiernos del mundo impulsados por la



pandemia del COVID19, ha logrado que se implementen y se intensifique el uso de estas nuevas tecnologías, básicamente los sistemas de gestión administrativas, las redes sociales como whatsapp y facebook que vienen siendo usadas cotidianamente por los colaboradores de las entidades públicas, así como la intranet y las salas virtuales como zoom, Skype, whatsapp y google meet (Perú Retail, 2020).

La misma situación se puede observar en el sistema judicial, el Ministerio del Interior, la Policía Nacional del Perú y otras instituciones judiciales. En este sentido el Poder Judicial ha implementado diversas directivas para la atención inmediata y eficiente funcionamiento de las audiencias virtuales de casos urgentes tales como los procesos de protección familiar de niños y adolescentes, donde se exige a los jueces a llevar a cabo tales audiencias sin exigir las formalidades estrictas que antes de la emergencia sanitaria se solía observar (Buendía, 2020). Pero también se llevan a cabo audiencias virtuales de todo tipo de casos en todos los Distritos Judiciales a nivel nacional, sin perjuicio de la plataforma Google Hangouts que fue implementada a inicios de la emergencia sanitaria en el Perú (Gestión, 2020).

Para implementar estas nuevas formas de uso de tecnologías se diseña y ejecutan diversas capacitaciones, precisamente con el uso de las tecnologías que se están implementando para la gestión eficiente de las funciones jurisdiccionales en el poder Judicial a nivel nacional.

Sin embargo, el uso de estos métodos es incierto, al igual que su efectividad e impacto en el personal. Pues existen diversas directivas, normativas y manuales sobre el uso de la tecnología que facilitan su trabajo y hacen más eficientes los procesos de atención al usuario y la comunicación entre partes de diversas actividades y procedimientos, entre otras funciones.



## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Por lo tanto, este estudio plantea una pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el uso de las tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno, 2022?

## **1.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis general**

Existe relación directa y significativa entre comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno, 2022.

### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación directa y significativa entre la dimensión operativa de la comunicación interna y el uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno, 2022.
- Existe relación directa y significativa entre la dimensión estratégica de la comunicación interna y el uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno, 2022.
- Existe relación directa y significativa entre la dimensión cultural de la comunicación interna y el uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno, 2022.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La presente investigación se justifica bajo los fundamentos de Hernández, Fernández y Baptista (2014):

Conveniencia: La presente investigación resulta conveniente para los trabajadores del Poder Judicial, sede Puno, en el sentido que los resultados que se hagan llegar a la



Presidencia servirán para conocer cómo influye la comunicación interna en el uso de las tecnologías, pero sobre todo es conveniente para resolver algunos problemas de comunicación que se identifiquen a fin de establecer planes de mejoras, sobre todo en el proceso de implementación de los nuevos servicios tecnológicos que se está distribuyendo a nivel nacional en todos los Distritos Judiciales, y especialmente en el DJ de Puno.

**Relevancia social:** La justificación por relevancia social radica en que los trabajadores, tanto como los jurisdiccionales y jueces en general, necesitan conocer todos los sistemas tecnológicos que se vienen implementando para el desarrollo de sus funciones y llevar a cabo de manera eficiente las audiencias programadas, sobre todo con la virtualidad, de modo que los beneficiados serán los litigantes y los usuarios de estos servicios, lo que mejorará notablemente la calidad del servicio y por consiguiente una agilización en los procesos judiciales.

**Implicancias prácticas:** conocer las relaciones que se presentan entre las variables de estudio en el Distrito Judicial de Puno, y sus dimensiones servirán en gran medida para la corrección de algunas falencias que se identifiquen en los canales de comunicación internas que se vienen utilizando para la gestión y uso de las tecnologías; esto ayudará a que se superen dichos inconvenientes para agilizar los trámites de los procesos en curso.

**Utilidad metodológica:** Una de las características de la investigación científica es la replicabilidad, por ello la metodología que se emplee en este estudio podrán ser replicados en otros escenarios de estudio y en otro momento, a fin de poder solucionar ciertos problemas, inconvenientes y deficiencias de la comunicación interna y del uso de tecnologías en otras sedes del Distrito Judicial de Puno.



## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

### **1.5.1. Objetivo general**

En este sentido, se propuso como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno, 2022.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Establecer la relación entre la dimensión operativa de la comunicación interna y el uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno, 2022.
- Conocer la relación entre la dimensión estratégica de la comunicación interna y el uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno, 2022.
- Determinar la relación entre la dimensión cultural de la comunicación interna y el uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno, 2022.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

De la revisión bibliográfica consultada se obtuvieron los siguientes trabajos de investigación:

##### 2.1.1. A nivel Internacional

Gutiérrez y Ramón (2020) en su tesis de grado “Estrategias de comunicación online y offline, sus diferencias y su efecto en la imagen e identidad corporativa dentro de organizaciones educativas. Caso: Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales de Pichincha”, tuvo como objetivo realizar un análisis de las estrategias de comunicación online y offline, cómo se diferencian y qué efectos tienen sobre la imagen e identidad corporativa, al interior de las instituciones de educación, particularmente del Sindicato de Choferes Profesionales de Pichincha; investigación analítico cualitativo, utilizó técnicas de grupos focales, encuestas, entrevistas, análisis y medición de contenido; sus conclusiones fueron: Debe existir una buena comunicación interna en la organización, porque los socios de la organización se sienten escuchados y motivados para realizar actividades que les ayuden a crecer profesionalmente, y esto también creará una actitud positiva hacia ellos mismos y hacia los demás compañeros. Para posicionar a la organización como una entidad que se destaca, es necesario vincular la comunicación interna y externa con estrategias previamente desarrolladas, teniendo en cuenta los éxitos y fracasos ocurridos hasta el momento, y tomar decisiones específicas con base en esta experiencia. Ayuda a alcanzar objetivos con una baja tasa de error.



Puebla y Farfán (2019) en su artículo científico “Gestión de la comunicación interna a través de las aplicaciones para móviles. Caso de estudio: El Corte Inglés”, cuya finalidad fue estudiar cómo se desarrolla y se implementa canales novedosos de forma digital que ayuden a gestionar de forma eficaz la comunicación interna en el corte Inglés. El objetivo de este estudio es analizar la aplicación móvil (app) NEXO de El Corte Inglés y la comunicación interna a través de su creación, implementación y consolidación. Se utilizaron entrevistas semiestructuradas en profundidad para realizar un análisis de contenido de las aplicaciones estudiadas. Con la utilización de estas dos técnicas se consigue una triangulación de datos. Sus conclusiones fueron: La transformación digital de la compañía impulsa el desarrollo e implementación de nuevos canales digitales que impulsen la comunicación interna en nuevas formas y contenidos, involucren a los empleados y creen equipos de trabajo más colaborativos y transparentes, mejorando así el desempeño y adaptando la cultura corporativa a los proyectos empresariales. En la transformación digital, la intranet de la empresa debe ser sustituida por la red social de la empresa. Las redes sociales pueden mejorar la comunicación entre los empleados y la cultura de la empresa. Estas tecnologías facilitan la comunicación interna e integran la cultura de la empresa. La integración con Office 365, red social colaborativa, creará nuevos espacios de comunicación entre empleados.

Jiménez, González y Elías (2019) en su artículo científico “Influencia de la tecnología en la comunicación organizacional interna” propuso el objetivo de realizar una descripción de cómo el impacto de la tecnología incide en la comunicación interna y su desarrollo; Se desarrolló una investigación con análisis de contenido y entrevistas a los usuarios. Sus conclusiones fueron. El uso de la tecnología 2.0 hoy es posible gracias a tecnologías heredadas como el correo electrónico, que se han



vuelto imprescindibles y permiten estos cambios cuando comienza la nueva era. La adopción de nuevas tecnologías requiere mucha perseverancia y las empresas no pueden decepcionarse y deben estar siempre atentas a los cambios, ya que pueden ocurrir de repente. Además, hemos podido observar que han surgido nuevas prácticas de comunicación, y actualmente las empresas no pueden seguir o quedarse estancadas en un tipo de guión, porque este debe cambiar según el contexto, es decir, a medida que se avanza, la comunicación interna debe ser creado, tomado y considerando un producto más, estudia la competencia y sigue mejorando.

### **2.1.2. A nivel Nacional**

Domínguez (2020), en su tesis de maestría “Comunicación interna e identidad corporativa de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2019”, el objetivo fue determinar la relación entre la comunicación interna y la imagen corporativa de la Corte Superior de Santa; el estudio utilizado fue un método cuantitativo del tipo utilizado con un diseño descriptivo-correlacional. El grupo de muestra estuvo formado por 60 funcionarios judiciales del Nuevo Bufete de Abogados Laborales de la Corte Superior de Santa. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos de variables de comunicación interna e imagen corporativa; se utilizaron cuestionarios como instrumentos para estas dos variables. Los resultados determinaron que las variables de comunicación interna del personal de la Corte Superior de Santa tienen una correlación positiva moderada con las variables de imagen corporativa ( $p < .05$ ) y ( $r = -0.667$ ). Sus conclusiones fueron: Existe una correlación significativa entre la comunicación interna de los empleados de la Corte Suprema de Santa y la imagen de la empresa. ( $r = 0,667$ ); la relación muestra una correlación positiva moderada. En cuanto al nivel de comunicación interna entre el personal del Tribunal Superior de Santa, el 58,3% se encontraba en



un nivel medio, el 40,0% en un nivel alto y el 1,7% en un nivel bajo. En cuanto al nivel de Identidad corporativa que presentan los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, el 56.7%, manifiesta un nivel medio el 41.7% un nivel alto y el 1.7% un nivel bajo.

Aguilar (2019) en su tesis doctoral “Influencia del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la comunicación organizacional del personal de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – 2018”, planteó como objetivo establecer la influencia que tiene el uso de las tecnologías de la información y la comunicación organizacional por parte del personal de de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, en la Comunicación Organizacional de dicha Casa Superior de Estudios. Investigación Causal – Explicativa, no experimental, transversal y cuantitativa. Se utilizaron métodos de encuesta y como instrumentos se utilizaron cuestionarios. La población estuvo conformada por 1.390 funcionarios y de apoyo de la Universidad Nacional Mayor de San Agustín, con un tamaño de muestra de 302 individuos. Concluyeron que: Las tecnologías de la información y la comunicación utilizadas por los administradores de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa influyen mucho en la comunicación organizacional de la institución. Las tecnologías de la información y la comunicación son una herramienta muy importante para que los empleados realicen sus actividades funcionales, por lo que su uso adecuado o inadecuado puede afectar significativamente la comunicación organizacional en las instituciones educativas. En este contexto, las tecnologías de la información y la comunicación utilizadas por los directivos de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa están claramente relacionadas con la comunicación organizacional e influyen en el desarrollo de la institución.



Párraga (2017) en su tesis doctoral “La implementación de las tecnologías de la información y comunicación en las PYMES de la zona 4 del Ecuador y su impacto en la competitividad empresarial” propuso el objetivo de determinar el impacto de las tecnologías de información y comunicación en la competitividad empresarial de las PYMES de la zona 4 del Ecuador. Para ello se evalúa el nivel de implantación de las TIC y se analiza su uso efectivo y estratégico en la cadena de valor de la empresa. Los tipos de investigación fueron diseños básico, explicativo y no experimental. Para recolectar información se utilizaron dos encuestas estructuradas, en las que se seleccionaron 120 empresarios de diferentes sectores de la Región 4 (producción, servicios, comercio). Entre las principales conclusiones se encontró que el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones es insignificante (sólo el 36% de la población utiliza Internet) e insuficiente (no existe comercio electrónico, banca electrónica, etc.), lo que dificulta el progreso de la competitividad. A partir de los resultados se desarrolló una propuesta, que incluyó dos ejes de trabajo y cinco acciones estratégicas para la solución de los problemas identificados.

### **2.1.3.A nivel Local**

Se encontró a Centeno (2023). Puno. Comunicación Interna y Desempeño Laboral en los colaboradores de la UPeU Campus Juliaca, 2023. Tuvo la finalidad de determinar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados de la Universidad Française del Perú sede Juliaca. Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo, correlacional, transversal y de diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 412 empleados de la UPeU filial de Juliaca, y además se recopiló información mediante dos escalas: el Inventario de Comunicación Interna (ECI) y el desempeño laboral. Además, dado que los datos no eran paramétricos, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para analizar los datos. Los



resultados estadísticos muestran que la comunicación interna tiene una correlación significativa con el desempeño laboral ( $r=.566$  y  $p=.001$ ). Es decir, están significativamente correlacionados, lo que sugiere una relación positiva directa. Por tanto, una mejor comunicación en la organización mejorará el nivel de desempeño laboral.

Huamán (2023). Puno. Evaluación del proceso de la comunicación interna en la productividad laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021. El objetivo fue determinar la relación entre comunicación interna y productividad laboral en los servidores de la provincia y ciudad de Canches en el año 2021, donde en la variable comunicación interna se analizan las dimensiones control, motivación e información, mientras que en la productividad laboral se analizan las tres dimensiones eficiencia. variable. Se analizan eficiencia y eficacia, se analizan dimensiones. La investigación es de tipo básico utilizando métodos cuantitativos, diseño transversal no experimental, diseños descriptivos y correlacionales; la técnica es una encuesta, el instrumento es un cuestionario con 40 preguntas cerradas, la confiabilidad estadística es de 0.894, y la muestra está conformada por la unidad de análisis Consta de 95 servidores, el número total consta de 125 servidores; utilizando estadística descriptiva, el resultado es el valor  $r$  de Pearson ( $r=.639$ ), por lo que se concluye que existe una correlación positiva entre las variables propuestas, es decir Considerar la puntualidad y flexibilidad de la comunicación interna, la productividad laboral y viceversa.

Ávalos y Llanos (2020). Puno. Elaboración de un plan estratégico de tecnologías de información para la mejora de gestión administrativa y operativa en la Corte Superior de Justicia de Puno 2019-2022. El objetivo general del proyecto de investigación es desarrollar un plan estratégico de tecnologías de la información para



la Corte Suprema de Puno que ayude a mejorar la gestión administrativa y operativa del organismo. Para realizar este estudio se utilizó el método PETI, que se desarrolló en 5 pasos. Durante el desarrollo del estudio se abordaron conceptos de análisis, diagnóstico, definición y diseño. Concluyó que: Con el desarrollo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información se mejoró la gestión administrativa y empresarial de la Corte Suprema de Puno. Gracias a este programa, las mejoras en la organización y los procesos de la información se han traducido en mejores resultados, y las soluciones efectivas se reflejan en mejoras en la gestión y administración de los recursos técnicos y de comunicación. Por otro lado, el análisis y métodos de los modelos operativos permiten definir y actualizar los requisitos de TI en unidades estructurales, definiendo el modelo de proceso básico de la organización, proporcionando así modelos operativos específicos y modelos de sistemas objetivos y mejorando la estructura organizacional, la calidad y el mensaje de los servicios prestados al personal del organismo y transferidos a usuarios de la Corte Suprema de Puno. Finalmente, la identificación de actividades estratégicas de gestión de las TIC fortalece los objetivos estratégicos marcados, que se reflejan en la satisfacción de los empleados y el nivel de conocimiento.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Comunicación interna**

Se entiende por comunicación interna al conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (Andrade, 2010).



Los medios de comunicación son la principal fuente de información utilizada por la organización, por lo que la relación que la organización mantenga con ellos será uno de los beneficios. Las relaciones con los medios deben ser fluidas. Hay que saber cuándo comunicar y cuándo no, y entender que los periodistas no están a nuestra disposición. Una buena comunicación con el entorno interno y externo de la empresa evitará rumores y denuncias incontroladas. La comunicación es el puente entre la organización y la comunidad, y también permite que la organización se comprenda a sí misma. Gómez (2007) mencionó que la comunicación es una palanca de cambio. Expresa no sólo la identidad de la empresa, sino también la identidad prevista, siguiendo el deseo de anticipar las necesidades del cliente. Según Chiang (2012), el propósito de la comunicación corporativa interna es coordinar los esfuerzos de todos los actores.

La comunicación interna de la empresa es uno de los principales elementos que formula la relación entre las diferentes partes de la organización de la empresa. Por tanto, las organizaciones no pueden existir sin comunicación. Si no existiera, los empleados no sabrían lo que están haciendo sus compañeros, los administradores no podrían recibir mensajes, los gerentes no podrían dar instrucciones, la coordinación del trabajo no sería posible. La cooperación también se vuelve imposible porque las personas no pueden comunicar sus necesidades y sentimientos a los demás. “Podemos decir con seguridad que todo acto de comunicación afecta a la organización de una forma u otra. Cuando la comunicación es efectiva, inspira un buen desempeño y aumenta la satisfacción laboral. En este caso, los empleados pueden comprender mejor su papel en el trabajo e involucrarse más en su trabajo. Si ocurre lo contrario, el impacto en la organización puede ser catastrófico, creando una situación típica en la que la comunicación interna es ineficaz o inadecuada.



Por su parte, Bizjak y Faganel (2020) argumentaron que la comunicación es una habilidad fundamental que conecta a los miembros del equipo con un conjunto común de estrategias, objetivos y acciones. Puede definirse como una función que combina costo, volumen y tiempo para producir un producto de alta calidad y puede considerarse una función central. Del mismo modo, Tímea et al. (2021) indican que el papel de las herramientas comunicativas en la transformación de la comunicación interpersonal directa resalta la participación de los empleados en el funcionamiento de la empresa y el desarrollo de las relaciones laborales.

De otro lado, Almenara y Romeo (2005) plantearon que la comunicación interna es un conjunto de comunicaciones realizadas dentro de una organización, caracterizadas como formales o informales, y cuya utilidad afectará o no los intereses de la organización; en este caso se puede concluir que la comunicación es algo que las personas tienen que utilizar los elementos y formas del proceso comunicativo. Características para enviar un mensaje que sea relevante para el remitente, otra persona similar o su grupo de pares.

Finalmente, Nieves (2006) define la comunicación interna como una serie de actividades que realiza cualquier organización para establecer y mantener buenas relaciones con y entre sus miembros, utilizando diversos métodos de comunicación, de modo que los miembros estén informados, integrados y motivados a contribuir al logro de los objetivos de la organización a través del trabajo.

De igual forma, la efectividad de la comunicación en una organización como el Poder Judicial está relacionada con la ejecución de políticas y planes con objetivos claros, utilizando un campo que acepte los desafíos de las redes de comunicación y asegure la implementación de principios, estrategias y tácticas para una correcta



ejecución; a través de esto, la comunicación se posiciona como la columna vertebral de la entidad operadora de justicia (Egas y Yance, 2018). Con base en lo descrito, se concluye que la comunicación interna es un elemento fundamental para el logro de objetivos institucionales, lo que debe involucrar al personal de todas las unidades estructurales utilizando estrategias especiales especializadas en el campo de la comunicación.

### **Dimensiones de la comunicación interna**

Según Formanchuk (2016), la comunicación Interna tiene seis dimensiones, de las cuales se eligió tres para la presente investigación:

#### **a) Dimensión Operativa**

Según Formanchuk (2016), la comunicación da forma a las organizaciones y genera acuerdos básicos. El siguiente paso es que las personas tomen medidas para lograr el objetivo marcado. La comunicación interna juega un papel clave en esta fase porque con los pasos correctos te asegurarás de que todos sepan lo que deben hacer, por qué están allí y qué se espera de ellos. Básico, práctico, necesario. Para ello se necesita una comunicación que explique claramente para quién trabajan, qué es la organización, cómo está integrada, qué lugar ocupa en la sociedad, en el mercado, etc., se necesita saber dónde trabajan, eso significa que funcionan, su lugar en la estructura, su área de autoridad, cómo construir relaciones y comunicar jerarquías, etc. También es necesario comprender las reglas de trabajo, incluidos horarios, procedimientos, códigos, ubicaciones, instalaciones, regulaciones, etc.

Qué harán hoy: información sobre sus puestos, empleos y actividades. Qué tienen que hacer mañana: todo lo que impacta, como ser los cambios de procedimiento, de horarios, de tareas o de responsabilidades (Formanchuk, 2016).



La comunicación operativa permite a los empleados recibir información o instrucciones para realizar tareas relacionadas con la organización; de esta manera pueden conocer sus jefes, alcance de trabajo, reglas, cargos, actividades y responsabilidades; además, se utiliza en reuniones internas y comunicación estratégica y táctica, jugando un papel complementario (Ruiz y Martínez, 2021). Este tipo de comunicación permite definir los roles de los operadores y empleados dentro de la unidad organizacional, lo que ayuda a obtener retroalimentación adecuada e identificar al personal adecuado para desafiar las actividades operativas. Además, en esta forma de comunicación pasa a primer plano el pensamiento técnico y la actitud positiva, lo que incide positivamente en el desempeño de la organización (Acosta, 2018). Para ello, debe existir una política que facilite la integración de trabajadores experimentados con los recién llegados para intercambiar conocimientos y experiencias.

#### **b) Dimensión Estratégica**

Formanchuk (2016) afirma que cuando implementamos actividades de comunicación interna a nivel estratégico, lo hacemos con el objetivo de que los miembros de la organización sepan por qué hacen lo que hacen. Un buen ejemplo es la historia de los tres hombres que pusieron ladrillos. Cuando preguntaron a cada hombre cuál era su trabajo, el primero respondió que ponía un ladrillo sobre otro, y el segundo dijo que ponía un muro, y el tercero construía una iglesia para la gente. Las diferentes reacciones están más bien relacionadas con la diferente comunicación estratégica que cada persona recibe de la organización, y se puede suponer que esta última es la que es capaz de ofrecer lo mejor de sí misma porque: Se siente guiado: Ya sabe lo que quiere. Adónde va, comprende la dirección, los objetivos, la visión y la misión de la organización. Esta persona asume un mayor compromiso, sabe cuáles



son sus metas personales y desarrolla un plan de acción que le permitirá alcanzar sus metas personales, profesionales, familiares y por supuesto institucionales. Se sentía importante, que ya no era un simple albañil. Se sintió valorada: se le explicó la importancia de su trabajo y se le reveló el objetivo final. Se sentía motivada: estaba trabajando por algo más grande e importante. Se siente una unidad: forma parte de un equipo y conoce el impacto de sus tareas en los demás. Se siente en control: comprender el propósito de la tarea reduce el conflicto y el malestar que conlleva la incertidumbre (Formachuk, 2016).

Quienes no han recibido comunicación estratégica pueden trabajar sin motivación ni identidad, creer que la organización está dirigida por malas personas, carecer de dirección o incluso sentirse fuera de lugar.

La comunicación estratégica se basa en la comprensión por parte de los empleados de la importancia de su trabajo en la organización; además, agrupa información relacionada con la empresa, el departamento y los objetivos personales; y evaluación de puestos de trabajo (Meza, 2018). Porque garantizar que los empleados estén adecuadamente comprometidos, valorados y motivados al comprender la importancia de sus funciones afectará su contribución significativa a la organización. De igual forma, las estrategias desde la perspectiva comunicacional están influenciadas por factores psicológicos y sociales que intentan alcanzar los objetivos que la organización se propone, en función de sus propios intereses, utilizando un conjunto de actividades propias del entorno y los medios de comunicación (Benites, 2021). Esto significa que las actitudes de los compañeros de trabajo variarán dependiendo del tipo de ambiente laboral en el que se encuentren; por lo tanto, el éxito de los objetivos de la unidad depende en gran medida de este factor.



### c) Dimensión Cultural

Según Formanchuk (2016), es importante asegurar que los valores y metas de la organización se alinien con los valores y metas de los miembros que conforman la organización (y viceversa). Cuando se trabaja con la dimensión cultural, el objetivo es crear comunicación entre la organización y los individuos para crear aceptación de su misión, para que sepan que sus acciones son trascendentes y que su participación es valorada. La manera en que se logran estos objetivos varía de una organización a otra. Por eso, una persona puede ingresar con mucho entusiasmo a una empresa, pero a la semana huir despavorida por lo que vio, por lo que descubrió, por el modus operandi, por la forma en que ahí se consiguen y se hacen las cosas (Formanchuk, 2016). Volviendo al ejemplo del ladrillo, si uno de los tres hombres descubriera que el dinero para construir la iglesia provino de un jefe de la mafia y el sacerdote del pueblo aceptara la donación, ¿construiría la iglesia? ¿o solo un muro?

Por tanto, el propósito de la dimensión cultural de la gestión es proporcionar información sobre cómo se hacen las cosas en la organización. Promover la cultura, los valores, las normas, las normas, los principios y la ética. Qué está permitido y qué no está permitido. Establecer prioridades y objetivos. Pero no basta con una afirmación, también debe estar respaldada por hechos. Por ejemplo, no hay nada más inapropiado y contraproducente que cubrir una empresa con carteles que describen sus valores y al mismo tiempo hacer todo lo contrario. La comunicación de valores es una de las cosas más difíciles de manejar porque tiene que ser 100% verdadera, demostrable y procesable, sin margen de error. En una organización pueden modificarse los objetivos, las tareas y las responsabilidades, pero los valores no son flexibles, no son circunstanciales (Formanchuk, 2016).



Las organizaciones, consciente o inconscientemente, se construyen sobre ciertos principios y se deben considerar sus implicaciones y consecuencias. Si se nace con buenos valores y los comunicas correctamente se logra integración, unidad, fuerza y atractivo.

### **2.2.2. Uso de tecnologías**

Se define como un conjunto de aplicaciones tecnológicas asociadas a la digitalización de señales para compartir la información de un lugar a otro, se convierte en soluciones digitales en el amplio mundo de las comunicaciones verbales y no verbales (Molina y Mesa, 2019); asimismo, mencionan que el uso de las tecnologías se consideran una herramienta poderosa para el cambio y la reforma educativa. Las investigaciones muestran que el uso correcto de la tecnología puede mejorar la calidad de la educación y conectar el aprendizaje con situaciones del mundo real.

El uso de las tecnologías tiene una destacada importancia centrándose en la cultura escolar para la integración del uso de tecnologías, Oyedemi (2015) indicó que la integración efectiva de las TIC depende de las percepciones y Visión de los líderes escolares en lugar de las habilidades TIC de los profesores. La cultura escolar tiene un papel mediador que influye en las acciones, creencias y actitudes de los docentes (Fernández, 2013). Así podemos citar a (Oboegbulem & Ugwu, 2013) que, en respuesta a una entrevista publicada en una revista, indica que los ingresos económicos de la empresa Apple en el 2012 obtuvo ingresos del 72% de sus ventas de productos que no existían cinco años atrás. Esto se manifiesta cuando el estudiante, sin importar su edad o condición económica, desarrolla la capacidad de aprender diversas actividades relacionadas con el uso de la tecnología, para encontrar



soluciones a los problemas planteados; innovación tecnológica y creatividad con tecnología moderna, evoluciona con el progreso humano y promueve el desarrollo.

Muñoz (2013) concluyó que, para alcanzar objetivos personales o institucionales, los individuos o grupos (como las organizaciones en general) deben actuar sistemáticamente en la identificación, adquisición, producción, codificación, almacenamiento e intercambio de información y su conocimiento a través de medios digitales. sus habilidades y dominio de las redes digitales.

El uso de las tecnologías está íntimamente ligada al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, de modo que recurriendo a Severin y Capota (2011) y al INEI (2009) de los estudios de investigación realizado sobre la realidad nacional de las TIC, en sus informes sobre el uso de las TIC, en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo para la Sociedad de la Información en Latino América y el caribe, presenta cuatro dimensiones, como son: Equipamiento e infraestructura, acceso y uso del internet, uso de software y aplicaciones, capacitación y seguridad informática de las Tecnologías de la información y Comunicación.

Según Aguirre (2016), las tecnologías de la información y las comunicaciones se describen generalmente como un conjunto de elementos constituidos por herramientas, prácticas y técnicas para manejar, procesar, almacenar y transmitir datos con el objetivo de estructurarlos en información utilizable en la resolución de problemas y la creación de conocimiento.

### **Dimensiones del uso de tecnologías**

Las dimensiones del uso de tecnologías que se consideran en el presente trabajo son:



### **a) Equipamiento e infraestructura**

La dimensión de equipamiento e infraestructura está relacionada con informática cibernética, telefonía fija y móvil, tabletas, internet e intranet, red digital, etc. presencia, que se construyen a través de una infraestructura adecuada (Severin y Capota (2011)).

Según Gutiérrez (2013) el equipo informático de una organización está formado por un conjunto de equipos, dispositivos y periféricos que se utilizan como infraestructura para procesar y almacenar información. El elemento más importante a considerar es la computadora. Una computadora es un dispositivo formado por unidades microelectrónicas (chips que integran decenas de miles o cientos de miles de transistores de silicio u otros materiales semiconductores), del que se pueden distinguir tres componentes o unidades funcionales principales: unidad central (CPU), memoria y periféricos (teclado, ratón, tableta digital, escáner o lector de códigos de barras).

### **b) Acceso y uso de internet**

La dimensión acceso y uso de la red está relacionada con las diferentes redes de uso de redes sociales a las que se puede acceder libremente a través de diferentes redes de acceso informático y navegadores y páginas web a directivos, administradores y empleados de las diferentes áreas de la organización, un tipo que proporciona videoconferencias, acceso en línea y diversos usos de Internet (Severin y Capota (2011)).

Fugini et al. (2018) sostienen que Internet se refiere a una red de objetos cotidianos, a menudo dotados de inteligencia implícita, que constituyen un entorno inteligente, como las instituciones inteligentes. Internet ofrece muchas oportunidades



para muchas aplicaciones nuevas que mejoran la calidad de vida en muchas áreas, como el transporte y la logística, la atención médica y las habilidades personales y sociales. Los autores Oliveira y Campolargo (2015) analizan un nuevo modelo de gobernanza que permite a los colaboradores de instituciones inteligentes colaborar y coproducir servicios inteligentes centrados en el usuario que alientan a los ciudadanos a adaptarse frente a la naturaleza abrumadora de la sociedad como motor de cambio a los desafíos serios de la ciudad y su sistema judicial.

### **c) Uso de software y aplicaciones**

El uso de la dimensión de software y aplicaciones se refiere a las diversas aplicaciones, soluciones de software digital gratuito, conocimiento y gestión que las organizaciones utilizan con fines operativos para garantizar una gobernanza eficaz (Severin y Capota (2011)).

Según Vargas (2018), son programas que actúan como interfaz entre el usuario y el hardware del sistema informático, proporcionando un entorno en el que otros programas pueden ejecutarse. Por otro lado, Fugini et al. (2018) informan que las tecnologías de la información y las comunicaciones mantienen actualmente una presencia significativa en la administración pública para apoyar las funciones administrativas y brindar servicios de valor agregado a los ciudadanos, empresas y organizaciones donde quieran. Se consideran clave los avances en las nuevas tecnologías emergentes en el mercado y su papel en la mejora e integración de los nuevos servicios ofrecidos.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación de este trabajo fue no experimental porque no se manipularon las variables de investigación: comunicación interna y uso de tecnología. Los estudios no experimentales son estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables; es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional una variable para ver su efecto sobre otra variable. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos (Hernández et al, 2014). En este tipo se establece la relación o asociación entre la comunicación interna y el uso de tecnologías.

#### 3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Con diseño descriptivo correlacional, este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe (Hernández et al, 2014). Por lo que en el presente trabajo se buscó establecer la asociación entre la comunicación interna y el uso de tecnologías.

#### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

##### 3.3.1. Población

Se trata de una colección de elementos finitos o infinitos con propiedades comunes y las conclusiones de su estudio serán extensas. Está delimitada por el problema y por los objetivos del estudio (Arias, 2012). Se trabajó con una población compuesta por los trabajadores del Distrito Judicial de Puno,



específicamente con los que laboran en el distrito de Puno, conformado por 241 trabajadores, de los cuales 137 fueron varones y 104 mujeres.

**Criterios de inclusión:**

- Trabajadores del Distrito Judicial de Puno que laboran en el distrito de Puno, nombrados.
- Trabajadores del Distrito Judicial de Puno que laboran en el distrito de Puno, contratados bajo los regímenes 728, CAS y por locación de servicios.
- Trabajadores nombrados y contratados que actualmente trabajen de forma presencial.
- Empleados que tengan una antigüedad mínima de tres meses.

**Criterios de exclusión:**

- Trabajadores del Distrito Judicial de Puno que laboran en el distrito de Puno, nombrados y contratados que físicamente estén ausentes de su centro laboral por motivos de licencias, vacaciones, incapacidad temporal para el trabajo, suspensión o comisión de servicios.
- Trabajadores que tengan una antigüedad menor de tres meses.

**3.3.2. Muestra**

Como lo mencionan Ñaupas, et al. (2013), una muestra es un subconjunto, un universo o una parte de una población seleccionada por diferentes métodos, pero siempre considerando la representatividad del universo. Es decir, una muestra es representativa si coincide con las características del universo de individuos.



La muestra estuvo conformada por 148 trabajadores del Distrito Judicial de Puno, específicamente con los que laboran en el distrito de Puno, de los cuales 84 fueron varones y 64 son mujeres, obtenida de la aplicación de la fórmula para poblaciones finitas, la elección de los integrantes de la muestra fue de tipo probabilística aleatoria simple.

Para calcular la muestra se aplicó la fórmula estadística para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

z = Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza del 95% (1 - α):  
1.96

p = Proporción de una de las variables importantes del estudio: 0.5

q = 1 - p (complemento de p): 0.5

N = 241

e = Error de tolerancia: 0.05

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 241}{0.05^2 * (241 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 148,331 = 148$$

### 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 3.4.1. Técnicas

Los métodos de recopilación de datos son un método para obtener la información necesaria para la investigación. Una técnica puede agrupar a varios instrumentos (Hernández et al, 2014); así para el presente estudio se utilizó como



técnica la encuesta, porque se buscó la opinión que tienen los trabajadores del Distrito Judicial de Puno sobre la comunicación interna y el uso de tecnologías.

### **3.4.2. Instrumentos**

Los instrumentos fueron dos cuestionarios consistentes en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo (Hernández et al, 2014).

Cuestionario: Según Zorrilla (1993), este instrumento escrito debe resolverse sin intervención del investigador. Este formato está escrito en forma de pregunta que obtiene información sobre la variable en estudio. Al responder las preguntas del cuestionario elaborado con la técnica Likert, indique el grado de acuerdo o desacuerdo con el enunciado (elemento, objeto, reactivo o pregunta).

Para trabajar ambas variables: comunicación interna y uso de tecnologías, se diseñaron dos cuestionarios estructurados en función de las dimensiones seleccionadas en la operacionalización de las variables.

#### **Validez:**

En general, la validez se refiere a la exactitud con la que un instrumento mide verdaderamente el propósito para el que fue diseñado (Hernández et al., 2018). La validez del instrumento de medición fue determinada por la evaluación de expertos, tres profesionales de la comunicación social con amplia experiencia laboral en las variables de investigación utilizadas en este estudio.



### **Confiabilidad:**

Confiabilidad significa que el instrumento debe producir los mismos resultados después de un uso repetido (Hernández et al, 2018).

El instrumento de medición fue sometido a 20 personas que pertenecen a la población de estudio, los cuales no formaron parte de la muestra de estudio, dicha prueba piloto se fue tamizada con el coeficiente de confiabilidad de Alpha de Cronbach (Ver anexo E).

### **3.5. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS**

Los métodos de análisis de datos fueron los siguientes: Tabular: presenta información en forma tabular, detallada y clara para un análisis objetivo y rápido.

De igual forma se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov debido a que el tamaño de muestra del estudio fue de más de 50 personas, resultando en no normalidad de los datos, por lo que se realizó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de acuerdo con los siguientes criterios de correlación:

#### **Coeficiente de correlación de Spearman**

Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-0,9 a -0,99
Correlación negativa alta	-0,7 a -0,89
Correlación negativa moderada	-0,4 a -0,69
Correlación negativa baja	-0,2 a -0,39
Correlación negativa muy baja	-0,01 a -0,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	0,01 a 0,19
Correlación positiva baja	0,2 a 0,39
Correlación positiva moderada	0,4 a 0,69
Correlación positiva alta	0,7 a 0,89
Correlación positiva muy alta	0,9 a 0,99
Correlación positiva grande y perfecta	1



Se utilizó el programa estadístico SPSS, versión 27.0. La estadística descriptiva se utiliza para procesar y analizar los resultados presentados en diversas tabulaciones cruzadas o tablas alternativas; de manera similar, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) se usa para el tratamiento estadístico de la inferencia, y el coeficiente de correlación se usa para determinar entre variables y la primera variable y la segunda variable. Calibre de trabajo entre tallas.

Las pruebas de contraste hipotético incluyen el uso del análisis del coeficiente de correlación de Pearson para determinar la correlación de variables y el uso de la prueba de chi-cuadrado para determinar la significancia de la correlación, con ambas variables en el nivel de medición del intervalo.

### **3.6. ASPECTOS ÉTICOS**

Se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos éticos: Se revisaron los derechos de autor y se citaron los autores y fuentes de los datos descritos.

La adherencia a las prácticas estándar establecidas por la Asociación Estadounidense de Psicología (Normas APA, séptima edición) tiene como objetivo garantizar que las referencias bibliográficas estén claramente definidas y sean claras. En trabajos de investigación se utilizan las reglas antiplagio en conjunto con el procedimiento TURNITIN para demostrar la originalidad del trabajo; las normas administrativas y penales también eximen al autor de determinados ámbitos de responsabilidad.

Finalmente, la información del personal de las instituciones que constituyeron la población fue tratada de forma anónima, y todos fueron informados desde el inicio sobre el propósito del estudio y su participación en el mismo. herramientas que buscan respuestas que proporcionen de manera objetiva y con absoluta certeza.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Análisis estadístico descriptivo

**Tabla 1.**

*Relación entre comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.*

			Uso de tecnologías			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Comunicación interna	Mala	f	0	4	0	4
		%	0,0%	2,7%	0,0%	2,7%
	Regular	f	2	47	3	52
		%	1,4%	31,8%	2,0%	35,1%
	Buena	f	6	80	6	92
		%	4,1%	54,1%	4,1%	62,2%
Total	f	8	131	9	148	
	%	5,4%	88,5%	6,1%	100,0%	

De los trabajadores, el 54,1% considera que la comunicación interna es buena y a la vez el uso de tecnologías es regular; mientras que un 31,8% percibe la comunicación interna como regular y a la vez considera regular el uso de tecnologías; asimismo, existe un 4,1% de trabajadores que opinan que la comunicación interna es buena y que el uso de tecnologías es malo; de igual manera, el 4,1% percibe que la comunicación interna es buena y que el uso de tecnologías es bueno.

Efectivamente, casi dos tercios de la población reconocen que los esfuerzos de comunicación interna están dando buenos resultados, pero que su impacto en el uso de las tecnologías abarca a un poco más de la mitad de la población; lo que se revela en que el 88,5% de los encuestados consideran regular el uso de tecnologías.

Con lo cual se evidencia que la comunicación interna posee un impacto poco determinante en el uso de tecnología.

**Tabla 2.**

*Relación entre dimensión operativa y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.*

		Uso de tecnologías				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Operativa	Mala	f	0	15	1	16
		%	0,0%	10,1%	0,7%	10,8%
	Regular	f	8	109	6	123
		%	5,4%	73,6%	4,1%	83,1%
	Buena	f	0	7	2	9
		%	0,0%	4,7%	1,4%	6,1%
Total	f	8	131	9	148	
	%	5,4%	88,5%	6,1%	100,0%	

De los trabajadores, el 73,6% considera que la dimensión operativa es regular y a la vez el uso de tecnologías es también regular; mientras que un 10,1% percibe la dimensión operativa como mala y a la vez considera regular el uso de tecnologías; asimismo, existe un 4,7% de trabajadores que opinan que la dimensión operativa es buena y que el uso de tecnologías es regular.

En cuanto a la dimensión operativa, un 83,1% la percibieron en el nivel regular, lo que evidencia que la institución no ejerció un papel determinante en hacer que el trabajador se identifique con la visión de la organización, pero no quiere decir que no exista identificación, sino que estos aspectos no fueron comunicados eficientemente hacia los trabajadores.

De tal forma, que los trabajadores poseen una percepción propia respecto a los esfuerzos institucionales en brindar información necesaria sobre el quehacer de la organización y su razón de ser, lo cual es fundamental cuando el trabajador debe

desempeñar sus funciones con el uso de las tecnologías, más aún cuando el uso de estas tecnologías representa un trabajo eficiente y eficaz.

**Tabla 3.**

*Relación entre dimensión estratégica y uso de tecnología en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.*

		Uso de tecnologías				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
Estratégica	Mala	f	0	4	0	4
		%	0,0%	2,7%	0,0%	2,7%
	Regular	f	0	4	1	5
		%	0,0%	2,7%	0,7%	3,4%
	Buena	f	8	123	8	139
		%	5,4%	83,1%	5,4%	93,9%
Total	f	8	131	9	148	
	%	5,4%	88,5%	6,1%	100,0%	

De los trabajadores, el 83,1% considera que la dimensión estratégica es buena y a la vez el uso de tecnologías es regular; mientras que un 5,4% percibe la dimensión estratégica como buena y a la vez considera malo el uso de tecnologías; asimismo, existe un 5,4% de trabajadores que opinan que la dimensión estratégica es buena y que el uso de tecnologías es bueno.

La dimensión estratégica tiene mejores resultados en la población de estudio, en el sentido que los trabajadores conocen mejor los objetivos estratégicos que han sido comunicados de manera efectiva a los trabajadores, mediante la visión y misión, los principios y los valores, así como el conocimiento de las estrategias de equipo o estrategias institucionales, lo que se demuestra con el 93,9% de trabajadores que percibieron la dimensión estratégica como buena.

Pero estos valores de percepción que poseen los trabajadores investigados sobre los valores, estrategias y principios organizacionales, no es suficiente para que el desenvolvimiento y producción de aquellos tenga excelentes resultados respecto

al uso de tecnologías, pues la producción o avance de los expedientes judiciales, e incluso al apoyo debe ser cada vez mejor.

**Tabla 4.**

*Relación entre dimensión cultural y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.*

		Uso de tecnologías			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Cultural	Mala	f	0	4	0	4
		%	0,0%	2,7%	0,0%	2,7%
	Regular	f	2	33	1	36
		%	1,4%	22,3%	0,7%	24,3%
	Buena	f	6	94	8	108
		%	4,1%	63,5%	5,4%	73,0%
Total	f	8	131	9	148	
	%	5,4%	88,5%	6,1%	100,0%	

De los trabajadores, el 63,5% considera que la dimensión cultural es buena y a la vez el uso de tecnologías es regular; mientras que un 22,3% percibe la dimensión cultural como regular y a la vez considera regular el uso de tecnologías; asimismo, existe un 5,4% de trabajadores que opinan que la dimensión cultural es buena y que el uso de tecnologías es bueno.

La dimensión cultural es percibida como buena por el 73% de los trabajadores, lo que significa que se logró transmitir con cierto éxito la cultura organizacional y el clima laboral de la organización, en el sentido de que el trabajador se siente a gusto con el entorno laboral y con el clima de compañerismo que se desarrolla dentro de los ambientes de trabajo; asimismo, que se percibe la cultura organizacional de forma aceptable y que la comunicación interna logró transmitir los aspectos de esta característica, aunque no necesariamente se experimenta una excelente cultura; lo cual impacta directamente en las actividades funcionales de los trabajadores, entre ellos el uso de tecnologías, o cuando los trabajadores tienen que

coadyuvar a la resolución de conflictos ciudadanos que se plasman en expedientes judiciales.

#### 4.1.2. Análisis estadístico inferencial

**Tabla 5.**

*Relación entre comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.*

	Valor	Sig. aproximada
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	-,024	,772
N de casos válidos	148	

El valor de  $Rho = -0,024$  refiere que la asociación entre comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno es inversa muy baja; lo que indica que la comunicación interna impacta de forma inversa en el uso de tecnologías; es decir, que a mayores esfuerzos de la comunicación interna menores resultados en el uso de tecnologías por parte de los trabajadores.

Esta situación se materializa de forma práctica en la institución de estudio, debido a múltiples factores, uno de ellos es, evidentemente, la comunicación interna y el manejo o gestión que desarrollan los jefes, los directivos y, en sentido más práctico, el área de Imagen Institucional, pero que esta relación entre comunicación interna y el uso de tecnologías que el personal jurisdiccional y desarrollan dentro de sus funciones, resulta ser muy débil; es decir; que probablemente, la forma o estrategias en las cuales se transmite la información organizacional a los trabajadores no está siendo la más adecuada, por ello esta relación resulta ser débil o baja.

**Tabla 6.**

*Relación entre dimensión operativa y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.*

	Valor	Sig. aproximada	
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,048	,566
N de casos válidos		148	

El valor de  $Rho = 0,048$  refiere que la asociación entre dimensión operativa y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno es directa muy baja. Lo que indica que la dimensión operativa impacta de manera directa en el uso de tecnologías; es decir que, a mayores esfuerzos de la dimensión operativa, existirá mínimos resultados positivos en el uso de tecnologías.

Estos valores estadísticos, revelan que en la práctica, la inducción inicial y/o permanente que la institución debe ejecutar con los trabajadores, respecto de las funciones y objetivos organizacionales y en específico, de la funciones de cada puesto de trabajo, viene siendo ejecutada de manera muy desprolija; es decir, que no se refleja que exista un buen trabajo desde la comunicación interna, puesto que no se evidencia una relación determinante con el uso de tecnologías, por lo tanto, también podría estar ocurriendo que el flujo de información relevante sobre las capacidades en el uso de las tecnologías, puedan estar siendo tratadas con cierto nivel de descuido por parte de las áreas encargadas de manejar los canales de comunicación internos dentro de la institución.

**Tabla 7.**

*Relación entre dimensión estratégica y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.*

	Valor	Sig. aproximada	
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	-,076	,358
N de casos válidos		148	

El valor de  $Rho = -0,076$  refiere que la asociación entre dimensión estratégica y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno es inversa muy baja. Lo que indica que la dimensión estratégica posee un impacto inverso en el uso de tecnologías; es decir que, a mayores actos de la dimensión estratégica, menores resultados del uso de tecnologías.

Esta situación, en la práctica, quiere decir que el manejo o gestión de la información contenida en los principios organizacionales de la institución, incluyendo los propios objetivos estratégicos del Distrito Judicial de Puno, se están transmitiendo de manera equivocada al personal jurisdiccional y, más aún cuando se refiere al uso y manejo de equipos, programas o planes de solución en el uso de tecnologías; es por ello que la relación estadística se muestra inversa.

**Tabla 8.**

*Relación entre dimensión cultural y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.*

	Valor	Sig. aproximada	
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,056	,500
N de casos válidos		148	



El valor de  $Rho = 0,056$  refiere que la asociación entre dimensión cultural y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno es directa muy baja. Lo que indica que la dimensión cultural de la comunicación interna ejerce un impacto directo en el uso de tecnologías; es decir que, a mayores actividades de la dimensión cultural, existirá mínimos resultados positivos del uso de tecnologías.

Estos resultados revelan que el manejo de la información cultural de la comunicación interna es muy pobre, posiblemente en el manejo de los canales o medios por los cuales se transmite dicha información, lo cual resulta preocupante, pues la información cultural implica la identificación que los trabajadores poseen de su trabajo y de su institución, lo cual a su vez, impacta directamente en el uso de tecnologías, pero que en el caso particular de esta muestra de estudio, dicha relación o asociación entre variables, es muy baja, donde la transmisión de mensajes no llega de forma efectiva, ya sea por el propio contenido del mensaje, por mala elaboración de datos, o por utilizar canales de comunicación que no llegan de forma eficiente a los destinatarios que son los propios trabajadores, haciéndose necesario una revisión del trabajo del área de Imagen Institucional o las áreas que desarrollan dicho trabajo.

#### 4.1.3. Prueba de hipótesis

**Tabla 9.**

*Prueba de hipótesis entre comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,049	4	0,902
N de casos válidos	148		

El valor  $X^2=1,049$  y el P-Valor= $0,902$  refieren que existe indicios razonables para determinar asociación no significativa entre comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.

Decisión: Existe indicios razonables para descartar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, modificándola: Existe relación inversa entre comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.

**Tabla 10.**

*Prueba Chi cuadrado entre dimensión operativa y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,942	4	0,203
N de casos válidos	148		

Interpretación: El valor  $X^2=5,942$  y el P-Valor= $0,203$  refieren que existe indicios razonables para determinar asociación no significativa entre dimensión operativa y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.

Decisión: Existe indicios razonables para descartar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, modificándola: Existe relación directa entre dimensión operativa y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.



**Tabla 11.**

*Prueba Chi cuadrado entre dimensión estratégica y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,479	4	0,648
N de casos válidos	148		

Interpretación: El valor  $X^2=2,479$  y el P-Valor= $0,648$  refieren que existe indicios razonables para determinar asociación no significativa entre dimensión estratégica y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.

Decisión: Existe indicios razonables para descartar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, modificándola: Existe relación inversa entre dimensión estratégica y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.

**Tabla 12.**

*Prueba Chi cuadrado entre dimensión cultural y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.*

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,551	4	0,818
N de casos válidos	148		

Interpretación: El valor  $X^2=1,551$  y el P-Valor= $0,818$  refieren que existe indicios razonables para determinar asociación no significativa entre dimensión cultural y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.



Decisión: Existe indicios razonables para descartar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna: Existe relación directa entre dimensión cultural y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno.

## 4.2. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno, 2022; los resultados obtenidos muestran que de los trabajadores, el 54,1% considera que la comunicación interna es buena y a la vez el uso de tecnologías es regular; mientras que un 31,8% percibe la comunicación interna como regular y a la vez considera regular el uso de tecnologías; asimismo, existe un 4,1% de trabajadores que opinan que la comunicación interna es buena y que el uso de tecnologías es malo; de igual manera, el 4,1% percibe que la comunicación interna es buena y que el uso de tecnologías es bueno. Además, en la prueba de correlación, el valor de  $Rho = -0,024$  indica que la correlación entre comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno es inversa muy baja; lo que indica que la comunicación interna impacta de forma inversa en el uso de tecnologías; es decir, que a mayores esfuerzos de la comunicación interna menores resultados en el uso de tecnologías por parte de los trabajadores.

Estos resultados concuerdan con lo hallado por Gutiérrez y Ramón (2020) al sustentar que debe existir una buena comunicación interna en la organización, porque los socios de la organización se sienten escuchados y motivados para realizar actividades que les ayuden a crecer profesionalmente, y esto también creará una actitud positiva hacia ellos mismos y hacia los demás compañeros. Para posicionar a la organización como una entidad que se destaca, es necesario vincular la comunicación interna y externa con



estrategias previamente desarrolladas, teniendo en cuenta los éxitos y fracasos ocurridos hasta el momento, y tomar decisiones específicas con base en esta experiencia que ayuda a alcanzar objetivos con una baja tasa de error.

Sin embargo, resultados diferentes los encontró Domínguez (2020), al mencionar que existe una correlación significativa entre la comunicación interna de los empleados de la Corte Suprema de Santa y la imagen de la empresa. ( $r=0,667$ ); la relación muestra una correlación positiva moderada. En cuanto al nivel de comunicación interna entre el personal del Tribunal Superior de Santa, el 58,3% se encontraba en un nivel medio, el 40,0% en un nivel alto y el 1,7% en un nivel bajo.

En este mismo sentido, Ávalos y Llanos (2020) revelaron que a la par del desarrollo del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información se pueden evidenciar mejoras en la gestión administrativa y empresarial de la Corte Suprema de Puno. Con este programa las mejoras en la organización de la información y los procesos han logrado mejores resultados, las soluciones efectivas se reflejan en mejoras en la gestión y administración de los recursos técnicos y de comunicación.

En cuanto al primer objetivo específico: Establecer la relación entre la dimensión operativa de la comunicación interna y el uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno, 2022; los resultados mostraron que de los trabajadores, el 73,6% considera que la dimensión operativa es regular y a la vez el uso de tecnologías es también regular; mientras que un 10,1% percibe la dimensión operativa como mala y a la vez considera regular el uso de tecnologías; asimismo, existe un 4,7% de trabajadores que opinan que la dimensión operativa es buena y que el uso de tecnologías es regular. En cuanto a la dimensión operativa, un 83,1% la percibieron en el nivel regular, lo que



evidencia que la institución no ejerció un papel determinante en hacer que el trabajador se identifique con la visión de la organización, pero no quiere decir que no exista identificación, sino que estos aspectos no fueron comunicados eficientemente hacia los trabajadores. En los resultados de correlación el valor de  $Rho = 0,048$  indica que la correlación entre dimensión operativa y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno es directa muy baja. Lo que indica que la dimensión operativa impacta de manera directa en el uso de tecnologías; es decir que, a mayores esfuerzos de la dimensión operativa, existirá mínimos resultados positivos en el uso de tecnologías.

Estos resultados están en concordancia con Jiménez, González y Elías (2019), quienes mencionan que el uso de la tecnología 2.0, hoy es posible gracias a tecnologías heredadas como el correo electrónico, que se han vuelto imprescindibles y permiten estos cambios cuando comienza la nueva era. La adopción de nuevas tecnologías requiere mucha perseverancia y las empresas no pueden decepcionarse y deben estar siempre atentas a los cambios, ya que pueden ocurrir de repente. Además, hemos podido observar que han surgido nuevas prácticas de comunicación, y actualmente las empresas no pueden seguir o quedarse estancadas en un tipo de guion, porque este debe cambiar según el contexto, es decir, a medida que se avanza, la comunicación interna mediante la dimensión operativa, estudia la competencia y sigue mejorando.

Asimismo, existe coincidencia en los resultados encontrados por Ávalos y Llanos (2020), quienes refieren que el análisis y métodos del modelo operativo permiten definir y actualizar los requisitos de TI en la unidad estructural, definir el modelo de proceso básico de la organización y de esta manera ofrecer el modelo operativo objetivo y el modelo de sistema objetivo, mejorando así la calidad de información de los servicios prestados al personal de la agencia y transferidos a usuarios de la Corte Superior de Puno.



Sin embargo, nuestros resultados se contraponen a los de Párraga (2017), al encontrar que el uso de las TIC es reducido (sólo el 36% de la población utiliza Internet) e insuficiente (no existe comercio electrónico, banca electrónica, etc.), lo que dificulta el avance de la competitividad. Con base en los resultados obtenidos se desarrolló una propuesta, que incluyó dos ejes de trabajo y cinco acciones estratégicas para la solución de los problemas identificados.

En cuanto al segundo objetivo específico: Conocer la relación entre la dimensión estratégica de la comunicación interna y el uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno, 2022; los resultados obtenidos en la presente investigación muestran que de los trabajadores, el 83,1% considera que la dimensión estratégica es buena y a la vez el uso de tecnologías es regular; mientras que un 5,4% percibe la dimensión estratégica como buena y a la vez considera malo el uso de tecnologías; asimismo, existe un 5,4% de trabajadores que opinan que la dimensión estratégica es buena y que el uso de tecnologías es bueno. La dimensión estratégica tiene mejores resultados en la población de estudio, en el sentido que los trabajadores conocen mejor los objetivos estratégicos que han sido comunicados de manera efectiva a los trabajadores, mediante la visión y misión, los principios y los valores, así como el conocimiento de las estrategias de equipo o estrategias institucionales, lo que se demuestra con el 93,9% de trabajadores que percibieron la dimensión estratégica como buena. Asimismo, El valor de  $Rho = -0,076$  indica que la correlación entre dimensión estratégica y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno es directa muy baja. Lo que indica que la dimensión estratégica posee un impacto inverso en el uso de tecnologías; es decir que, a mayores actos de la dimensión estratégica, menores resultados del uso de tecnologías.



Estos resultados son diferentes a los hallados por Aguilar (2019), al revelar que las tecnologías de la información y la comunicación utilizadas por los administradores de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa han influido mucho en la comunicación organizacional de la institución. Las tecnologías de la información y la comunicación son herramientas muy importantes para que los empleados realicen sus actividades funcionales, por lo que su uso adecuado o inadecuado puede afectar significativamente la comunicación organizacional en las instituciones educativas. En este contexto, las tecnologías de la información y la comunicación utilizadas por los administradores de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa están claramente relacionadas con la comunicación organizacional e influyen en el desarrollo de la institución.

No obstante, nuestros hallazgos son coincidentes con los de Ávalos y Llanos (2020), cuando dicen que la determinación de actividades estratégicas de gestión de TIC fortalece los objetivos estratégicos establecidos, que se reflejan en el nivel de satisfacción y conocimiento de los empleados de la agencia.

Respecto al tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión cultural de la comunicación interna y el uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno, 2022; nuestros resultados arrojan que de los trabajadores, el 63,5% considera que la dimensión cultural es buena y a la vez el uso de tecnologías es regular; mientras que un 22,3% percibe la dimensión cultural como regular y a la vez considera regular el uso de tecnologías; asimismo, existe un 5,4% de trabajadores que opinan que la dimensión cultural es buena y que el uso de tecnologías es bueno.



La dimensión cultural es percibida como buena por el 73% de los trabajadores, lo que significa que se logró transmitir con cierto éxito la cultura organizacional y el clima laboral de la organización, en el sentido de que el trabajador se siente a gusto con el entorno laboral y con el clima de compañerismo que se desarrolla dentro de los ambientes de trabajo; asimismo, que se percibe la cultura organizacional de forma aceptable y que la comunicación interna logró transmitir los aspectos de esta característica, aunque no necesariamente se experimenta una excelente cultura. Por otro lado, en la correlación fijada el valor de  $Rho=0,056$ , indica que la correlación entre dimensión cultural y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno es directa muy baja. Lo que indica que la dimensión cultural de la comunicación interna ejerce un impacto directo en el uso de tecnologías; es decir que, a mayores actividades de la dimensión cultural, existirá mínimos resultados positivos del uso de tecnologías.

Estos resultados coinciden con los de Puebla y Farfán (2019), al referir que la transformación digital de la compañía impulsa el desarrollo e implementación de nuevos canales digitales que impulsen la comunicación interna en nuevas formas y contenidos, involucren a los empleados y creen equipos de trabajo más colaborativos y transparentes, mejorando así el desempeño y adaptando la cultura corporativa a los proyectos empresariales. En la transformación digital, la intranet de la empresa debe ser sustituida por la red social de la empresa. Las redes sociales pueden mejorar la comunicación entre los empleados y la cultura de la empresa. Estas tecnologías facilitan la comunicación interna e integran la cultura de la empresa. La integración con Office 365, red social colaborativa, creará nuevos espacios de comunicación entre empleados.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Existe relación inversa y no significativa entre comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno; es decir, que a mayores esfuerzos de la comunicación interna menores resultados en el uso de tecnologías por parte de los trabajadores.

**SEGUNDA:** Existe relación directa y no significativa entre dimensión operativa y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno; es decir que, a mayores esfuerzos de la dimensión operativa, existirá mínimos resultados positivos en el uso de tecnologías.

**TERCERA:** Existe relación inversa y no significativa entre dimensión estratégica y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno; es decir que, a mayores actos de la dimensión estratégica, menores resultados del uso de tecnologías.

**CUARTA:** Existe relación directa y no significativa entre dimensión cultural y uso de tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno; es decir que, a mayores actividades de la dimensión cultural, existirá mínimos resultados positivos del uso de tecnologías.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Puno, disponer que se desarrollen estudios especializados en el diseño de estrategias de comunicación interna más eficaces que impacten de manera más favorable en el uso de tecnologías, debido a que la relación estadística entre ambas variables es inversa, lo cual quiere decir que los esfuerzos de la comunicación interna no están dando buenos resultados en el uso de tecnologías.

**SEGUNDA:** A la jefatura de Imagen Institucional de la Corte Superior de Justicia de Puno, proponer dentro del plan de comunicación interna, aspectos específicos de inducción al personal sobre los temas operativos de cada función administrativa o cargo, de modo que se refuercen los indicadores de la dimensión operativa de la comunicación interna, y consecuentemente, se desarrolle mejor el uso de tecnologías.

**TERCERA:** Desarrollar espacios de comunicación interna con todo el personal de la Corte Superior de Justicia de Puno a fin de transmitirles los principios, valores, objetivos, misión y visión de la organización, con lo que se podría mejorar la dimensión estratégica en la institución y además revestiría un impacto muy positivo en el uso de tecnologías.

**CUARTA:** Establecer y desarrollar talleres de comunicación interna tendientes a reforzar la práctica de la cultura organizacional y del buen clima laboral en la interactividad de los trabajadores, de modo que se eleven los indicadores de la dimensión cultural en la práctica de comunicación interna y que el uso de



tecnologías obtenga mejores resultados en beneficio de los trabajadores y de los usuarios.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 20 Minutos. (10 de noviembre de 2020). *Gobierno de Navarra, TRACASA y UPNA colaborarán en la aplicación de inteligencia artificial en el ámbito judicial*.  
Obtenido de 20 minutos: <https://www.20minutos.es/noticia/4468488/0/gobierno-de-navarra-tracasa-y-upna-colaboraran-en-la-aplicacion-de-inteligencia-artificial-en-el-ambito-judicial/>
- Acosta, J. (2018). *Dirigir. Liderar, motivar, comunicar, delegar, dirigir reuniones*. Madrid: ESIC.
- Aguilar Gonzales, J. (2019). *Influencia del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la comunicación organizacional del personal administrativo de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa – 2018*. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10044/CCDaggiojl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Aguirre, J. (2016). La tecnología de información y comunicación en prevención del delito. *URVIO: Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, (18), 90-103.  
<https://revistas.flacsoandes.edu.ec/urvio/article/view/1962>.
- Almenara, J., & Romeo, M. (2005). *Comunicación interna en la empresa*. UOC.  
[https://books.google.es/books?id=sfy96cldCbkC&lr=&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.es/books?id=sfy96cldCbkC&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s).
- Andrade, H. (2010). *Comunicación Organizacional Interna, Proceso, Disciplina, Técnica*. Madrid: Gesbiblo S. L.



- Arias, F. (2012). *Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Epitesme.
- Ávalos, E. y Llanos, C. (2020). *Elaboración de un plan estratégico de tecnologías de información para la mejora de gestión administrativa y operativa en la Corte Superior de Justicia de Puno 2019-2022*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano de Puno.
- Benites, J. (2021). *Influencia de la comunicación interna en la percepción del valor de la marca por parte de los colaboradores de H&O System S.A.C. enero-marzo, 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17220/Benites\\_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17220/Benites_dj.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Bizjak, M., & Faganel, A. (2020). Internal Communication in Global Project Teams. *Management*, 15(3), 179–206. <https://doi.org/10.26493/1854-4231.15.179-206>.
- Campos, E. (10 de noviembre de 2020). *Vigilancia electrónica personal en marcha*. Obtenido de La Región diario judicial de Loreto: <https://diariolaregion.com/web/vigilancia-electronica-personal-en-marcha/>
- Castillo, H. (2015). *Aplicación de gobierno electrónico y la administración de Justicia de los Juzgados Comerciales de Lima, 2015*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5100>.
- Centeno, E. (2023). *Comunicación Interna y Desempeño Laboral en los colaboradores de la UPeU Campus Juliaca, 2023*. [Tesis de licenciatura. Universidad Peruana Unión].



[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/7053/Elmer\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/7053/Elmer_Tesis_Licenciatura_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Chiang, M. (2012). *Comunicación interna – Dirección y gestión de empresas*. Málaga: Editorial Vértice.

Domínguez, R. (2020). *Comunicación interna e identidad corporativa de los trabajadores de la Corte Superior de Justicia del Santa, Chimbote, 2019*. Chimbote: Universidad César Vallejo.

Egas, E., & Yance, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil. *Revista Espacios*, 39(24), 20-33. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p20.pdf>.

Fernández, J. (2013). *El mercado de las TIC en Perú*. Madrid: Oficina Económica y Comercial de la Embajada de España en Lima, Perú.

Formanchuk, A. (2016). *Comunicación Interna 2.0: un desafío cultural. Primera edición*. Buenos Aires: Edición Formanchuk & Asociados.

Fugini, M., Maggiolini, P., Pagani, D., & Salvador, R. (2018). *Sistemas y tecnologías de la información en las organizaciones*. Madrid: Pirámide.

Gestión. (27 de marzo de 2020). *Poder Judicial contará con plataforma virtual para audiencias durante emergencia*. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/peru/politica/coronavirus-peru-poder-judicial-implementa-plataforma-virtual-para-audiencias-durante-estado-de-emergencia-por-covid-19-nndc-noticia/>



- Gómez, M. (2007). *La comunicación en las organizaciones para la mejora de la productividad: el uso de los medios como fuente informativa en empresas e instituciones andaluzas*. Recuperado de <http://www.biblioteca.uma.es/bbldoc/tesisuma/176>: Universidad de Málaga.
- Gutiérrez, A. y Ramón, M. (2020). *Estrategias de comunicación online y offline, sus diferencias y su efecto en la imagen e identidad corporativa dentro de organizaciones educativas. Caso: Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales de Pichincha*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Gutiérrez, J. (2013). Perfil de la planificación y organización de las tecnologías de información y comunicación en la universidad. *In Crescendo*, 4(2), 269-283. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/4/10>.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6<sup>a</sup> ed. México: Mc Graw Hill.
- Huamán, C. (2023). *Evaluación del proceso de la comunicación interna en la productividad laboral de los servidores de la Municipalidad Provincial de Canchis, año 2021*. [Tesis de licenciatura. Universidad Nacional del Altiplano]. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20125/Huaman\\_Ttito\\_Carlos\\_Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20125/Huaman_Ttito_Carlos_Ruben.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- INEI. (2009). *Tecnologías de Información y Comunicaciones en las Empresas*. . Lima: Dirección Nacional de Censos y Encuestas del Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Jiménez Marín, G., González Boudet, I. y Elías Zambrano, R. (2019). Influencia de la tecnología en la comunicación organizacional interna. *Razón Y Palabra*, 23(104),



174–200. Recuperado a partir de

<https://revistarazonypalabra.org/index.php/ryp/article/view/1183>.

La Ley. (27 de octubre de 2020). *Vigencia y necesidad del trabajo remoto*. Obtenido de

La Ley: <https://laley.pe/art/10231/vigencia-y-necesidad-del-trabajo-remoto>

Lengua, C. (21 de octubre de 2020). *Las ventajas y desventajas de los esfuerzos del*

*gobierno por alentar la tecnología 5G*. Obtenido de Perú 21:

[https://peru21.pe/economia/las-ventajas-y-desventajas-de-los-esfuerzos-del-](https://peru21.pe/economia/las-ventajas-y-desventajas-de-los-esfuerzos-del-gobierno-por-alentar-la-tecnologia-5g-ncze-noticia/?ref=p21r)

[gobierno-por-alentar-la-tecnologia-5g-ncze-noticia/?ref=p21r](https://peru21.pe/economia/las-ventajas-y-desventajas-de-los-esfuerzos-del-gobierno-por-alentar-la-tecnologia-5g-ncze-noticia/?ref=p21r)

Meza, J. (2018). *Comunicación estratégica: diseño de la identidad corporativa. Volumen*

*1: identidad vs. imagen*. Monterrey: Editorial Digital del Tecnológico de

Monterrey.

Molina Pacheco, L., y Mesa Jiménez, F. (2019). Las TIC en escuelas rurales: realidades

y proyección para la integración. *Praxis & Saber*, 9(21), 75 - 98.

Muñoz, L. (2013). *Las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión del*

*conocimiento para generar cultura Institucional pedagógica*. Bogotá:

Universidad Pedagógica Nacional.

Nieves, F. (2006). *Conceptos de comunicación organizacional*. Obtenido de Gestiópolis:

<https://www.gestiopolis.com/conceptos-de-comunicacion-organizacional/>

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la*

*investigación científica y elaboración de tesis. (3ra. Ed.)*. Lima: San Marcos.



- Oboegbulem, A. & Ugwu, R. (2013). The place of ICT (Information and Communication Technology) in the administration of secondary schools in south Eastern States of Nigeria. *US-China Education Review*, 3 (4), 231-238.
- Oliveira, A., & Campolargo, M. (2015). From Smart Cities to Human Smart Cities. *Hawaii International Conference on System Sciences*, 281, 2336-2344.  
<https://www.computer.org/csdl/proceedings-article/hicss/2015/7367c336/12OmNAnMuBT>.
- Oppenheimer, A. (2014). *Crear o morir. La esperanza de América Latina y las cinco claves de la Innovación. 1ra. Edición*. Argentina: Editorial Debate.
- Oyedemi, O. (2015). ICT and effective school management: Administrators' perspective. *Proceedings of the World Congress on engineering, London, U.K.*, 249-252.
- Párraga Zambrano, L. (2017). *La implementación de las tecnologías de la información y comunicación en las PYMES de la zona 4 del Ecuador y su impacto en la competitividad empresarial*. Recuperado de: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7612/Parraga\\_zl.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7612/Parraga_zl.pdf?sequence=3): Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Perú Retail. (3 de junio de 2020). *Covid-19: ¿Cómo deben comunicarse las empresas con sus stakeholders?* Obtenido de Perú Retail: <https://www.peru-retail.com/covid-19-como-deben-comunicarse-las-empresas-con-sus-stakeholders/>
- Placencia, F. (6 de noviembre de 2020). *Uso de Firma Electrónica en empresas chilenas aumenta más de 600% en el segundo cuatrimestre del año*. Obtenido de Diario Concepción: <https://www.diarioconcepcion.cl/economia/2020/11/06/uso-de->



firma-electronica-en-empresas-chilenas-aumenta-mas-de-600-en-el-segundo-  
cuatrimestre-del-ano.html

Portal Portuario. (11 de noviembre de 2020). *Gobierno dominicano firma acuerdo para digitalizar procesos de zonas francas*. Obtenido de Portal Portuario: <https://portalportuario.cl/gobierno-dominicano-firma-acuerdo-para-digitalizar-procesos-de-zonas-francas/>

Puebla Martínez, B. y Farfán Montero, J. (2019). Gestión de la comunicación interna a través de las aplicaciones para móviles. Caso de estudio: El Corte Inglés. *Revista Prisma Social*, (22), 113–126. Recuperado a partir de <https://revistaprismasocial.es/article/view/2590>.

Ruiz, J., & Martínez, M. (2021). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Bogotá: Ediciones de la U.

Severin, E. y. (2011). *La computación uno a uno: nuevas perspectivas*. Buenos Aires: Revista Iberoamericana de Educación.

Tímea, V., Gábor, B., & Istvánne, B. (2021). Telework, home office: how does remote work affect the organization's internal communication? *Vezetéstudomány / Budapest. Management Review*, 52(2), 73–87.

Zorrilla, S. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación (11 ed.)*. México: Aguilar Leon y Cal Editores.



## ANEXOS

**A: Cuadro de Operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala de medición						
Comunicación interna	Conjunto de actividades efectuadas por la organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (Andrade, 2010)	La comunicación interna será medida a través de sus dimensiones: operativa, estratégica y cultural, con el uso de un cuestionario estructurado con 5 opciones de respuesta tipo Likert.	Operativa	Conocimiento de la función del trabajador	1 – 3	Ordinal:  Buena (46-68)						
				Conocimiento de las expectativas de la organización sobre la labor del trabajador	4 – 5							
			Estratégica	Conocimiento de la filosofía institucional	6 – 7	Regular (23-45)						
				Compromiso con la institución	8 – 9							
			Cultural			Estratégica	Motivación e identificación con la organización	10 – 11	Regular (23-45)			
							Planteamiento de metas y prioridades	12 – 13				
						Cultural			Cultural	Comunicación de valores institucionales	14 – 15	Mala (00-22)
										Práctica de valores institucionales	16 – 17	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems	Escala de medición
Uso de tecnologías	Conjunto de aplicaciones tecnológicas asociadas a la digitalización de señales para compartir la información de un lugar a otro, se convierte en soluciones digitales en el amplio mundo de las comunicaciones verbales y no verbales (Molina y Mesa, 2019)	El uso de tecnologías será medido a través de la productividad, el compromiso y la competencia usando un cuestionario estructurado tipo Likert.	Equipamiento e infraestructura	Ordenadores	1	Ordinal
				Telefonía fija y móvil	2	
				Internet e intranet	3 – 4	
				Infraestructura apropiada	5	
				Navegadores y páginas web	6	
			Acceso y uso de internet	Redes sociales	7 – 8	Regular (18-35)
				Video conferencias	9	
				Acceso a aplicaciones	10 – 11	
			Uso de software y aplicaciones	Soluciones digitales	12 – 13	Malo (00-17)

### B: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación entre la comunicación interna y el uso de las tecnologías en los trabajadores administrativos del Distrito Judicial de Puno, 2022?	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre la comunicación interna y el uso de tecnologías en el Distrito Judicial de Puno, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1. Establecer la relación entre la dimensión operativa de la comunicación interna y el uso de tecnologías en el Distrito Judicial de Puno, 2022. 2. Conocer la relación entre la dimensión estratégica de la comunicación interna y el uso de tecnologías en el Distrito Judicial de Puno, 2022. 3. Determinar la relación entre la dimensión cultural de la comunicación interna y el uso de tecnologías en el Distrito Judicial de Puno, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis principal:</b> Existe relación directa y significativa entre la comunicación interna y el uso de tecnologías en los trabajadores administrativos del Distrito Judicial de Puno, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> 1. Existe relación directa y operativa de la comunicación interna y el uso de tecnologías en el Distrito Judicial de Puno, 2022. 2. Existe relación directa y significativa entre la dimensión estratégica de la comunicación interna y el uso de tecnologías en el Distrito Judicial de Puno, 2022. 3. Existe relación directa y significativa entre la dimensión cultural de la comunicación interna y el uso de tecnologías en el Distrito Judicial de Puno, 2022.</p>	Comunicación interna	Operativa	Conocimiento de la función del trabajador	<p><b>Diseño:</b> No experimental, aplicada, cuantitativa y transversal</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Población:</b> 241 trabajadores administrativos</p> <p><b>Muestra:</b> 148 trabajadores administrativos</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionarios</p>
					Conocimiento de las expectativas de la organización sobre la labor del trabajador	
					Conocimiento de la filosofía institucional	
				Estratégica	Compromiso con la institución	
				Cultural	Motivación e identificación con la organización	
					Planteamiento de metas y prioridades	
					Comunicación de valores institucionales	
					Práctica de valores institucionales	
					Ordenadores	
				Equipamiento e infraestructura	Telefonía fija y móvil	
					Internet e intranet	
					Infraestructura apropiada	
					Navegadores y páginas web	
				Acceso y uso de internet	Redes sociales	
					Video conferencias	
				Uso de software y aplicaciones	Acceso a aplicaciones	
					Soluciones digitales	



## C: Instrumentos de recolección de datos:

### Cuestionario de Comunicación interna

Gracias por aceptar participar en la presente investigación. Por favor escriba o marque la alternativa que corresponda con sus datos personales:

A continuación, se presentan algunas afirmaciones sobre la Comunicación Interna en Poder Judicial, DJ Puno, le pedimos que marque con un aspa (X) una de las opciones en la escala de valoración, según su propia percepción.

N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
<b>Dimensión 1: Operativa</b>						
1	Los jefes comunican a los subordinados las funciones que deben cumplir en la institución					
2	Los empleados entienden bien las funciones que deben cumplir en el desarrollo de su trabajo					
3	Los empleados comparten entre ellos el conocimiento de sus funciones					
4	Los jefes hacen llegar a sus subordinados las expectativas que tiene la organización sobre el trabajo que realizan					
5	Los empleados entienden bien las expectativas que la organización tiene respecto de su trabajo					
<b>Dimensión 2: Estratégica</b>						
6	La institución comunica oportunamente a los empleados la visión, misión, valores y objetivos institucionales					
7	Los empleados entienden y comparten la visión, misión, valores y objetivos institucionales					
8	Los jefes saben comprometer a sus subordinados con las metas de la institución					
9	Los empleados asumen un compromiso con las metas de la institución					
10	Los jefes saben motivar y lograr la identificación de sus subordinados para con la institución					
11	Los empleados se sienten motivados e identificados con su institución					
<b>Dimensión 3: Cultural</b>						
12	La organización comunica sus metas y prioridades a sus empleados					
13	Los empleados entienden y se comprometen con las metas y prioridades institucionales					
14	La organización sabe comunicar a sus empleados los valores culturales de la institución					
15	Los subordinados interiorizan los valores institucionales de la organización					
16	Los jefes practican con el ejemplo los valores organizacionales					
17	Los subordinados practican con el ejemplo los valores organizacionales					

Muchas gracias.



### Cuestionario de Uso de tecnologías

Gracias por aceptar participar en la presente investigación. Por favor escriba o marque la alternativa que corresponda con sus datos personales:

A continuación, se presentan algunas afirmaciones sobre el uso de tecnologías en Poder Judicial, DJ Puno, le pedimos que marque con un aspa (X) una de las opciones en la escala de valoración, según su propia percepción.

N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
<b>Dimensión 1: Equipamiento e infraestructura</b>						
1	Ud. hace uso los recursos tecnológicos con que cuenta el PJ (laptop, Tablet, PC, etc.)					
2	Como personal administrativo hace uso de teléfonos móviles o Smartphone para el cumplimiento de sus funciones					
3	Tiene acceso a páginas de internet para cumplir sus funciones					
4	Tiene acceso a intranet para cumplir sus funciones					
5	Ud. Cuenta con la infraestructura tecnológica apropiada para cumplir sus funciones					
<b>Dimensión 2: Acceso y uso del internet</b>						
6	Cuenta con páginas web institucionales a las que usted tiene acceso para cumplir sus funciones					
7	Tiene acceso a redes sociales desde su equipo informático					
8	Cuenta con whatsapp en su PC para la recepción y envío de documentos propios de su función					
9	Tiene habilitadas aplicaciones como zoom y/o google meet para realizar videoconferencias desde su PC					
<b>Dimensión 3: Uso de software y aplicaciones</b>						
10	Cuenta con acceso a aplicaciones de gestión, agendas y directorios desde su PC					
11	Vincula o sincroniza la información de su PC con su teléfono celular					
12	Cuenta con el respaldo oportuno de especialista en informática para las soluciones digitales					
13	Existe un adecuado sistema de asistencia informática para el cumplimiento de sus funciones					



## D: Confiabilidad de los instrumentos:

### Instrumento de la variable 1: Comunicación interna

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		Nº	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,967	17

El análisis de fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach del instrumento de comunicación interna de 17 ítems aplicado a 20 sujetos de la muestra reveló un valor de 0,967; significando una confiabilidad del 96,7%, el cual se encuentra en un nivel excelente.

### Instrumento de la variable 2: Uso de tecnologías

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		Nº	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,874	13

El análisis de fiabilidad mediante el Alpha de Cronbach del instrumento de uso de tecnologías de 13 ítems aplicado a 20 sujetos de la muestra reveló un valor de 0,874; significando una confiabilidad del 87,4%, el cual se encuentra en un nivel muy bueno.



## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Jessica Johana Rodríguez Vela,  
identificado con DNI 45756601 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Ciencias de la Comunicación Social

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"Comunicación Interna y Uso de Tecnologías en los trabaja-  
dores del Distrito Judicial de Puno, 2022.

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 25 de enero del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Milwaka Dglay Rarpio Toledo,  
identificado con DNI 43596398 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado  
Ciencias de la Comunicación Social

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
" Comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores  
del distrito judicial de Puno, 2022. "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 25 de enero del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Jessica Johana Rodriguez Vela,  
identificado con DNI 45756601 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Ciencias de la Comunicación Social

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ Comunicación Interna y Uso de Tecnologías en los trabajadores del Distrito Judicial de Puno, 2022. ”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 25 de enero del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



## AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Milena Aglay Carpio Toledo,  
identificado con DNI 43590398 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Ciencias de la Comunicación Social

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

“ Comunicación interna y uso de tecnologías en los trabajadores del distrito judicial de Puno, 2022 ”

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

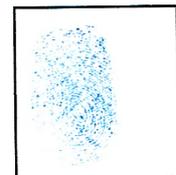
Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 25 de enero del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella